

最新酒店后勤个人年终工作总结报告 酒店个人年终工作总结报告(优质5篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

酒店后勤个人年终工作总结报告篇一

不知不觉，进入____酒店快一个月了，在这段时间中，在领导和同事们的关心帮助下，我勤奋踏实地完成了自己的本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，运用所掌握的知识弥补自身还存在的缺陷。

在此，我向关心帮助过我的领导和同事们表示真诚的感谢！下面，我将自己这一个月的工作情况作简要总结：

1. 负责公司打字复印、文件收发、资料、印章的使用和保管。
2. 文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格和文档等，同时完成各部门交待的打印、复印、扫描的文件等。对公司所发放的通知及文件，及时做到上传下达。
3. 员工档案资料建立。
 - 1)、本月期间我将公司员工档案进行了统一的整理，并进行了电子档案的详细统计。
 - 2)、对各部门的员工档案管理上，做到分别以纸版和电子版的备份，对资料不全的一律补齐，并做到及时更新。

3)、及时更新通讯录，以便于各位领导和员工备查使用。

4. 负责员工考勤工作。

初到公司，由我负责公司的考勤统计工作。在执行过程中，我尽快适应公司的政策安排，尽可能做到实事求是地统计考勤，月末以考勤制度为依据制作工资表。

5. 接待服务工作。

6. 外来电话的接听。

7. 公司内部其它事务性工作。

8. 领导交办的其它工作。

酒店后勤个人年终工作总结报告篇二

各位领导、同志们：

春去秋来，即将告别繁忙而充实的2015年。一年来，我热衷于本职工作，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚”、“谨慎”、“律己”的态度，在领导的关心栽培和同事们的帮助支持下，始终勤奋学习、积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，认真完成任务，履行好岗位职责，得到了领导和同事们的肯定。展望未来，我对英俊镇的发展和今后的工作充满了信心和希望，为了能够制定更好的工作目标，取得更好的工作成绩，我把今年工作以来的情况总结如下：

一、认真学习、端正态度，努力提高自身素质

在工作中，我坚持一边工作一边学习，不断提高自身综合素质水平。一是坚持政治理论学习，不断充实提高自己，用正确的理论观点指导自己的工作实践。二是努力学习与工作相

关的各种知识，使自己在工作中不掉队、不落伍，能够更好地胜任本职工作。三是向基层，向身边的同志学习，在工作和生活中能不耻下问，及时请教学习身边同志良好的工作作风和丰富的工作经验，不断充实和完善自己。

二、求真务实、开拓进取，认真履行岗位职责

我负责整个机关的后勤事务性工作，包括采购、机关后勤保障、机关食堂的管理等。具体工作如下：

多、不信任等制约工作效率的问题，我针对现实问题采取了积极帮厨，个别谈心，集体民主畅谈等方式，与他们交朋友，掏心窝，很快就化解了隔阂，取得他们的信任和支持，不仅大大提高了工作效率，鼓足了大家干劲，并且在下一步人员调整打下了坚实的情感基础，稳定愉快地实现了食堂人员的新老交替。二是精细管理，狠抓卫生。卫生是食堂的底线也是食堂的门面，面对以前工作一起干，到处有死角的现实，我在主食、副食、改刀等具体工作分工中指定了负责人，另外划定了卫生责任区，制定了奖惩措施，大大提高了后勤人员的积极性和责任心，使得食堂卫生得到全面的改善。三是创新菜谱，主动服务。食堂中心工作就是为机关干部服务保障好，我提出了主动服务的理念，一方面不断丰富食堂菜谱。我与大师傅经常交流，将我以前在部队炊事班和网上学习的菜谱结合机关食堂实际进行丰富和改善，保证每月出一品大家爱吃的新菜。另一方面注重服务精细化。比如执法大队有一个回族同志，我们除了在制定菜谱时注意意外，会进行小盘菜的改善，尊重该同志的民族习惯；有的同志不能吃带油的主食，在早餐是会增加粗粮和馒头；有的同志胃不好，不能总吃米饭，我们就在午餐中准备面食等等，得到大家的好评。

2、机关后勤工作。在后勤保障方面，我做到了事无巨细，出现问题及时解决，自己解决不了的协调相关部门处理问题解决问题。把机关办公楼的后勤管理作为工作的重点来抓。

暖的办公环境。（4）做好整个办公区域的监控设备安装调试，提高了安保级别。（5）对会议扩音系统进行了调试，安装了覆盖整个办公楼的音响系统。（6）对机关公务车辆的用油进行统一支付，统一分配，提高效率，杜绝浪费。（7）负责新区所有的设备维修、护理、统计、调换。包括照明设备、上下水管道、食堂设备、锅炉等。

1、工作要求不高不严，履行职责还有差距。在工作任务紧而繁杂的情况下，有时自己显得比较浮躁，有敷衍应付的现象存在。同时，在工作中存在惰性思想意识，在具体工作中存在仅满足于完成上级检查的各项工作任务，对工作的预见性上还有差距。

2、开拓精神不强。在工作中安于现状，存在等、靠的思想，总是被动接受领导安排的工作，不能主动替领导分忧。

3、点子不多，对后勤工作不能向领导提出一些合理化的建议和意见，不能独当一面。

今后的工作中，我将认真总结经验、吸取教训、克服不足，在组织的关怀培养下，通过自己的不懈努力，成为一名优秀的乡镇干部。

一年来,在学校正确领导和关心帮助下,按照学校确定的工作思路,以微笑服务为己任,以学生满意为宗旨,立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好服务工作。现对自己的工作总结如下:

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为后勤服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按时参加理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加学校举行各种政治学习；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

2、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践问题，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

二、立足本职，爱岗敬业

的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向学校如实反映，争取尽快给学生回复。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处，离上级的要求还有差距，一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

时间过得真快，加入朋威建筑公司工作已经2年了。非常荣幸和庆幸自己能够成为朋威建筑公司的一员，要感谢的是领导对我的信任和工作上给予的`肯定，同时也离不开各位同事在我工作上的帮助和支持。给了我一个发现自我、认识自我的平台，并在工作实践中不断完善自我的机会。2年的后勤工作，对我自身的改变和影响很大，让自己克服了害羞的心里，战胜了自己羞于开口的胆怯思想，激励和鼓励着自己我可以。下面对我2年的工作情况作如下汇报：

一、 作为公司的内勤人员，自我认为就像是个管家，一个服务于公司全体员工的人员，有求必应，有需必帮，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，积极的完成了以下本职工作□□主要工作内容：

负责公司日常办公用品及固定资产的采购、保管、领用管理；

2、负责公司日常办公设备的维护、报修、定期检查；

3、协助财务部完成年终的固定资产盘查工作并制表汇总登记；

4、永川项目部上报公司的各类文件整理保管以及传送工作；

5、协助经理室及资料室日常的文件资料整理或向各职能部门上报材料；

6、负责公司宿舍人员安排管理；

7、负责公司出差人员差旅费的报销工作 ；

8、接待工作

9、项目部、请各政府部门、甲方聚餐一系列的订阅工作：

一、简述工作情况

1、后勤接待工作。能够积极主动热情的对待每一位来检人员，并时刻提醒自己，微笑待人。在这期间，陪来检人员查看工地动作状况，得到了他们的满意。同时也大大提高了我的人际交流水平；采购和设备维护方面：作到了货比三家的原则，大力响应领导的话把公司当作自己的家一样对待。

2、丰富业务知识、提高工作能力。在工作期间，不断的给自己充电，积累业务文化知识。为了搞好工作，我不怕麻烦，

明确了工作的程序、方向，提高了工作能力。

3、工作态度：能够正确认真的对待每一项工作，投入认真，始终以公司为重，只要公司需要加班，绝无任何借口推辞，能够认真负责的完成领导指派的工作和任务。

二、工作职责

内勤工作是一项综合服务性的工作，内勤位轻责重，在完成自己分内工作的同时，既要完成领导及各部门经理临时交办的工作，又要协助主任处理日常程序化的工作。一个合格的内勤必须具有强烈的敬业心、高度的责任感和求真务实的工作态度，熟悉业务和内勤工作，具有较宽的知识面和一丝不苟的工作作风，任劳任怨的忘我精神。结合上述2年的内勤工作经历，谈谈自己的几点深刻认识：

1]一切以公司利益为出发点、切实履行岗位职责

作为公司的内勤采购人员，要以节约成本为先，花最少的钱，买最好的东西，不吃回扣，不私自占用公款；为了避免虚报的申请，一定要在取得物资申购单的情况下，方可采购，或领导有特定交代除外。对所购买的固定资产和易耗品及时登记，编号，以保证公司财产的完整。对购入和领用的物品，通过填制入、出库单的形式制盘存表，进行仓库物品的盘存，不虚报，不漏报，不谎报，做到帐数相符，帐库一致。并做好月底与财务部人员校对核实的工作。每一季度与财务部人员共同进行一次全面的库存清点盘查。

2、确保办公设备和设施的正常运行。爱护和保管好公司的财产，对日常的办公设备，如复印机、投影机、传真机等等办公耗材，力求作到定期检查，定期请专业的服务人员上门维护，已保障所有设备的正常使用和延长使用寿命。

3、及时准确、认真负责、谨慎细致的文件管理。对本单位下

属公司上传的审批文件实行安全有效管理，做到类别清楚、目录齐全、排列有序，便于提供文件查找和使用。应该在收到登记后，第一时间送达收件人，跟踪审批文件，及时询问了解文件的审批进度，并把情况尽可能的反馈给发件人。

4、严格遵守宿舍管理制度。高度的安全防范意识, 爱惜宿舍个人及公共设施，热情服务于大家。以宿舍整体利益优先，以宿舍人员的生活安全为首要，以保持良好的宿舍环境为重点，以大家的团结和睦相处为目标。工作积极主动热情，为他人所想，做他人所需。

总结2年来的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别业务工作做的还不够熟练，与领导之间的沟通交流还不够多，需要在以后的工作实践中不断完善自我，鞭策自己。在以后的工作中要求自己做到五勤：眼勤、手勤、嘴勤、腿勤、脑勤。为公司的发展贡献自己的微薄之力。

酒店后勤个人年终工作总结报告篇三

完善酒店、食堂各项管理制度、考核制度，梳理各岗位工作流程，规范工作程序及标准，实行主管、班长二级检查制度，每天对公共区域的卫生和食品加工过程等进行督查，通过检查，及时发现问题，提高各岗位工作质量。

2、加强培训，强化员工队伍素质

加强岗位间的技能培训，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的岗位人员临时短缺而产生的应急情况，同时，采取“请进来，走出去”的方法，加大培训效果，强化员工技能，不断提高服务水平。

3、细化服务措施，提高满意度

实行季度“技能大比武”，相互之间切磋和交流，不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的技能交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围；利用每周班组例会，相互研讨交流“我为员工/宾客做了什么，有何收获和体会”，使员工之间取长补短，共同提高，同时，将一周内发生在身边的服务案例进行剖析，从广大员工/宾客的角度审视我们的服务，以便找出服务中存在的问题根源，以优质服务稳定民心，以满意服务赢得民心，提高酒店、食堂的服务满意度。

4、加大人员思想引导，提高优质服务

引导班组人员树立“做好各项接待和为员工服务是我们的本分”及“生活服务无小事”的意识，使职工食堂真正成为“职工之家”，使大家从思想上认识到了做好本职工作的重要性，从而自觉地投入到各项服务工作中去，从而达到凝心聚力，提高优质服务的目的。

5、巩固6s推行成果，强化基础管理

梳理20**年6s推行工作，查找推行过程中存在的不合理现象，进行针对性整改，逐步建立干净整洁的就餐环境，有条不紊的工作秩序，让各岗人员在紧张的工作状态下按时按量、高效率、高标准的完成任务，强化基础管理，全面体现高素质企业形象。

6、加强食堂成本管控，制定食堂标准菜谱

以降低采购成本，节省支出，提高管理效率，提升员工满意度为目的，制定食堂标准菜谱，并定期进行菜谱调查，以员工为向导，通过调查、分析、反馈等方法，定期改进，加强菜肴质量，降低食堂成本，稳定服务质量。

以上是我个人20**年年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，我将继续发扬优点，改

正不足，不断积累经验，与酒店、食堂全体员工团结一致、开拓进取，为公司的发展做出最大的贡献。

酒店后勤个人年终工作总结报告篇四

20__年，__酒店在后勤服务中心的正确领导下，围绕下达的目标任务及年初提出的经营工作思路，坚持以开拓经营、提升服务质量为重点，狠抓经营管理和节能降耗，确保目标任务的顺利完成。

在全体员工的共同努力下，__-__月份，完成营业收入148万元，较去年同比下降24%;平均客房出租率为50%，同比下降11%;导致下降的主要原因是受国家相关政策影响，尤其是“三公经费”政策的出台对当地酒店业、餐饮业、娱乐休闲等相关服务行业的影响尤为突出，导致旅行社少有生意。

客源结构发生了格局性变化，原占主要客源的团队及公务接待两部分下降了80%，上半年接待团队人次较去年同期下降90%，内部系统客人141人次，较去年下降80%，平均房价较去年同期下降15%。由于客源结构的变化，旅游人数的显著减少，而酒店只增无减。到6月份止，仅城区就新增三星以上酒店3家，如梅洛水晶酒店客房200多间，按四星级标准建造，恺力酒店按五星标准建造，床位在600张以上，可以说是僧多粥少，从而就出现了“大鱼吃小鱼，小鱼吃虾米”的局面，各酒店为抢占有限的客源大打价格战，在城区的挂牌三星级酒店价格低至140元/间，某些稍陈旧点的四星级酒店价格只有160元/间，竞争日趋激烈，许多小型酒店遇上前所未有的竞争压力，无法求得生存，而被迫关门;加之，人工成本增加，物耗成本上涨，工程维修费用增加等因素影响，利润直线下降，截至6月份止，时间过半，目标任务却相差半截，这给我们带来了巨大的压力，下半年我信将进一步调整销售经营思路，积极开拓客源，将压力变动力，力争完成目标任务。现就上半年工作小结如下：

一、加强市场营销，适应市场格局变化，调整经营策略

实践证明，随着市场竞争的加剧，市场格局的变化，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，必得革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，不断灵活推陈出新，才能使酒店在竞争日趋激烈的形势下继续保持较高市场占有率，为从长远出发，酒店认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章；做好均衡价格、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大，加强市场营销，不断调整客源结构，努力开拓市场，并做好以下几方面工作：

1、调整思路，找准市场着力点，增加营销工作的针对性。我们在对客户进行调查分析的基础上，发现酒店长期以来主要的客源群体团队业务份额已急速减少，很多旅行社无事可做，针对这种情况，我们及时调整了客源挖潜对象，选择性的与几家团队业务做的较好的旅行社进行了稳定有效合作。

2、认真做好上门散客的销售工作。我们在掌握当地同级酒店销售价格的前提下，实时推出了灵活的价格制度，如在1-3月份淡季时，针对内部个人住房消费，我们为他们发放了优惠券，凭券消费仅需148元，此举赢得了部分客源，实时推出了特惠午夜房，在凌晨后住房者给予148元的低价销售，根据客源多少及当地市场行情，适时调整房价，既让客人得到实惠又让酒店利益得到保障。

3、重点维护好__总社的自驾车散客业务，由于协调配合较为紧密，本年度其散客业务得到进一步扩大，平均每天达到5间房以上，最多时可达20间，占到了较大比重，为确保关系的稳定，特别指定销售部要做好与他们的协调沟通，多与其管理人员交流，听取意见建议，过节时对其老总进行拜访，做好工作的互动，稳固与他们的关系。

4、全员营销总动员，营销策略灵活多样。继续实行了以销售

部为主与自揽相结合的全员销售模式，做到专业与业余相结合，管理人员与一线人员相结合。对于员工自营业务按照金额的5%给予奖励，既调动了员工揽客推销客房的积极性，又增加了员工的收入。同时要求做到谁销售谁负责维护客户，这一措施实施后促使员工主动与客人进行沟通交流，增加了与宾客之间的感情，真正达到了全员营销，也实现了酒店与顾客之间的双赢目标。

二、细化服务措施，提高宾客满意度

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质。为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，组织开展了全员理论知识培训，从当地旅游职业学校请来了资深的旅游讲师，为全体员工授课，系统的学习了《酒店服务意识》、《酒店礼节礼貌及仪容仪表》、《前厅服务技能及程序标准》、《客房服务技能及程序标准》、《酒店消防安全》、《酒店各项规章制度》、《张家界风土民情》等与酒店经营息息相关的知识。培训结束后，下发了理论培训提纲10多页，并组织开展了培训考核考试，做到了除值班人员外的员工必须全部参训和考试，合格率达到100%。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨；以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人；总台员工全部实行限时服务，以最快的速度为客人提供优质服务。对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范；严格履行“四实登记”等制度，做到实名、实时、实数、实情，确保住宿登记全面、周详；以“首问责任

制”，解决客人提出的所有问题；以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为提升酒店的服务和管理水平，抓好标准化管理和规范化服务基础上，进一步体现服务的细微、细节之处，广泛推动个性化服务工作的开展。系统建立了客史档案，通过客史档案，对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，有利于更好地向客人提供个性化服务。例如：每当客人到店时，要求我们的服务员主动热情地与客人交流，通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供自然超前的个性化服务；在总服务台我们新购置了多个接口的手机充电器，为客人提供贴心的便利；为保证住店客人手机上网的需求，在大厅设置了wifi无线上网，这大大满足了客人个性化的需求。

由于硬件条件好，服务热情，得到了广大宾客的高度赞誉，在20__年4月29日__市旅游工作委员会召开全市旅游工作会议上，荣获张家界市20__年度“优秀旅游星级饭店”光荣称号，受到了当地政府和旅游主管部门的肯定和表彰。

三、认真做好财务核算，想方设法节支增效

财务工作是酒店经营中的一项非常重要的工作，为此，财务部门认真做好财务分析和核算。确保每一个数据和财务资料的准确、真实、及时、完整、可靠，使酒店领导能及时了解酒店的经营情况，针对收入及成本费用率合理确定资金的使用，制定酒店的经营方向。同时还积极做好应收帐款的结算工作，保证了酒店收入的及时变现，保障了酒店经营的正常运行。

减少开支就是增加利润。增收固然很重要，但节支同样必不可少。酒店号召全体员工都要把自己当作主人，树立以店为家的思想，让大家从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走关灯关水，空调使用根据不同的气候、温

度及客源情况确定开放时间，热水则随时掌控水温，不因疏于管理而造成酒店的能源浪费，真正做到“浪费不以量小而为之，节约不以微小而不为”。倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识，并根据各部门特点，做好成本控制。根据财务统计，每年仅一次性拖鞋一项就要近40000元支出，为此我们专程到长沙高桥市场批发采购了质量上乘的拖鞋，并结合实际制作了精美的鞋套，摆在客房内即显档次，又节约了费用。对于客用一次性消耗品，在考察了多家酒店使用情况并结合实际，自今年4月份开始，撤出了一次性消耗品，改用了客人自付费式精装的洗漱用品，不仅做创建绿色环保酒店的先行者，又节约了成本费用，起到了双重效果，一年下来，可节约费用近10万元。

四、认真做好安全保卫工作，为正常经营提供保障

酒店作为一个公共场所，安全经营压倒一切，为了保障酒店经营工作顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及财产安全，年初在酒店工作会议上，酒店与各部门签订了《安全责任书》，成立了消防安全领导小组，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。保安部门在安全保卫方面做了大量的工作，严格执行《消防安全管理制度》、《来客来访客人登记制度》、《日常安全巡检制度》、《消防设施维修保养制度》等。结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。每季组织一次消防培训，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为使接待工作统筹协调，确保“周全、安全”两个核心服务环节，对于重点接待保安部及时在各个区域加强巡视和监控，安全保卫工作实现了“让客户安心，让酒店放心”的目标。同时，由于消防控制室设置合理、制度健全、值班到位，被消防大队列为首批二类消防控制室样板单位。

五、倡导绿色，保障酒店持续健康发展

众所周知，绿色环保已成为全社会的关注热点，创建绿色酒店也已成为酒店业发展的必然趋势，绿色饭店的发展不但可以为酒店带来新的经济效益和社会效益，还可以提升酒店的竞争优势。培训中心自4月份开始就展开了“创绿”活动，目的在于倡导绿色文明的生活习惯、消费观念和环境价值观，提高全店员工的环境意识和参与保护生态环境的自觉性。

虽然取得了一些成绩，但是我们应该居安思危，未雨绸缪，为下半年的工作做好准备，争取创造更好的效益。

酒店后勤个人年终工作总结报告篇五

十二月刚刚过去，回想这一个多月来的客房见习领班工作，就像一首交响乐一样，高低起伏，各种音符都有。作为一个见习领班，要学习的地方还是很多。

1. 客房卫生，楼层领班是确保客房卫生质量的关键人物，是控制客房产品质量的最后环节，直接影响对客人的服务质量。通过这一个多月来的工作实践，基本上掌握了客房卫生的检查标准，也能够独立的去把控好一个房间的整体质量。但是还是有一些不足的地方，在主管和部门的检查中还是存在不达标的情况。通过分析主要还是对房间卫生的全局把控不到位，检查中仅仅拘泥单独的各个地方，缺少整体的把控。卫生质量的标准还是不够高，检查中还是有忽略的地方。不过通过这段时间的卫生检查，认识到领班的检查只是一个监督补台的工作，更重要的还是员工对房间卫生的清理。因此在接下来的工作我将会加强对员工打扫房间的关注，提高员工的卫生标准，把好房间卫生的第一道关。

2. 管理方面，有人说，“领班是夹在缝里做人”，这话一点也不为过，上要对主管负责，下要对员工负责，起到带头作用。工作中要处理好与上级、平级与下级的关系，是需要通过更多的实践和亲身经历才能协调好的。在这一个多月时间里，在这方面基本上还做的还很少，还有很长的路要走，这

方面将是我以后工作中最需要学习的地方，不仅仅是通过书本，还要通过向领导以及同事学习，弥补自己这方面的不足。

3. 沟通方面，由于之前在五号楼工作，与八号楼的员工接触不多，对他们不是非常了解。现在来到八号楼要和他們一起工作，必须和大家互相了解，建立良好的工作氛围，因此这一个月来我加强与大家的沟通，对每个员工都有了一定的了解。但是由于八号楼员工多，且年龄跨度大，性格迥异，难度还是比较大的，我也在试着寻找和每个人沟通的方法。让自己尽快的融入到这个大班组。

4. 与客沟通，做了领班后，与以前做接待时与客沟通的方法与心态要不一样，不再是仅仅与客沟通，然后交给领班，现在要独挡一面，自己想到最好的方式处理客人的不满和疑问，并且还要在员工面前起到带头作用，维护酒店的形象和利益。这一个月来也有每天试着与分管楼层的客人进行沟通，从最简单的询问客人的住店感受到解决向客人索赔问题、投诉问题。开始觉得很难，不知怎么开口，慢慢的放下心去感受与客人沟通的快乐。

领班的工作繁琐复杂，通过这一个月来的实践，感觉的确不那么容易，但初试皮毛，在陈主管和其他领班的帮助下，慢慢也理顺了一些头绪。我相信接下来的两个月，我会更加努力，让大家都能认可我的工作。